

Términos y Condiciones de Uso

Condiciones que rigen el uso del sitio, el alcance de la intermediación y la relación entre el Usuario, la Agencia y las Aseguradoras.

Versión 1.0 · Vigente desde el 11 de agosto de 2026

VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA · Agencia de seguros · NIT 901.678.051-4 · Carrera 17 # 16-44, Sogamoso, Boyacá, Colombia

Alcance

Los siguientes son los Términos y Condiciones que rigen la prestación de los Servicios prestados por **VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA** a través de su Sitio Web. Ningún Usuario podrá acceder a los Servicios ni utilizar el Sitio Web sin haber aceptado previamente los presentes Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones son aplicables a todo acto o contrato que el Usuario llegare a celebrar con las Aseguradoras con la intermediación de la Agencia, y permanecerán vigentes mientras dichos actos o contratos produzcan efectos o generen obligaciones. Asimismo, serán aplicables cada vez que el Usuario utilice el Sitio Web.

1. Definiciones

Término	Significado
«HelPrime» o «la Agencia»	VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA, sociedad de responsabilidad limitada organizada y existente conforme a la ley colombiana, identificada con NIT 901.678.051-4, con domicilio en Sogamoso, Boyacá, y dirección de notificaciones en Carrera 17 # 16-44. HelPrime es su nombre comercial y su plataforma tecnológica; no es una persona jurídica distinta.
«Usuario»	La persona natural o jurídica que, previa aceptación de estos Términos y Condiciones, accede al Sitio Web para cotizar los seguros ofrecidos por las Aseguradoras aliadas.
«Aseguradora(s)»	La compañía de seguros legalmente autorizada en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia con la que la Agencia ha celebrado un contrato para la prestación de servicios de intermediación de contratos de seguro.
«Servicios»	Los servicios de cotización, gestión y acompañamiento de contratos de seguro que la Agencia presta en su rol de intermediario, en calidad de agencia colocadora de seguros.
«Sitio Web»	El sitio web por medio del cual la Agencia presta sus servicios de intermediación, junto con sus subdominios.

Término	Significado
«Política de Privacidad»	El Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales adoptado por la Agencia, disponible en /legal/manual-de-políticas.

2. Descripción de los servicios ofrecidos

HelPrime es un **intermediario de seguros que actúa como agencia colocadora**, encargado de gestionar la celebración, renovación y promoción de los contratos de seguro que ofrecen las distintas Aseguradoras aliadas.

La Agencia NO es una compañía de seguros. No asume riesgos, no emite pólizas por cuenta propia, no fija primas ni condiciones de cobertura y no responde por el pago de indemnizaciones. La obligación de indemnizar corresponde exclusivamente a la Aseguradora que expide la póliza.

La Agencia no actúa como representante de las Aseguradoras ni celebra contratos de seguro en nombre o por cuenta de ellas. La celebración del contrato de seguro, así como sus términos y condiciones, está sujeta a la expedición de la póliza por parte de la Aseguradora.

En concreto, la Agencia:

- Recibe la solicitud del Usuario y la traslada a las Aseguradoras con las que mantiene convenio vigente.
- Presenta las opciones disponibles y explica coberturas, exclusiones y deducibles en lenguaje comprensible.
- Acompaña el proceso de expedición y, ante un siniestro, orienta al Usuario en la reclamación frente a la Aseguradora.
- No decide sobre la aceptación del riesgo ni sobre el pago de un siniestro.

A la fecha de esta versión, la Agencia mantiene relación comercial con: Seguros Sura, Seguros Bolívar, Mapfre Seguros, AXA Colpatría, Seguros del Estado, HDI Seguros, La Equidad Seguros, Seguros Mundial, SBS Seguros. La disponibilidad de una compañía para un ramo determinado se confirma al momento de cotizar y puede variar sin previo aviso.

La información publicada en el Sitio Web tiene carácter informativo y **no constituye una oferta mercantil** en los términos del artículo 845 del Código de Comercio, ni asesoría financiera, tributaria o jurídica.

3. Condiciones de uso del Sitio Web

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, la Agencia otorga al Usuario una licencia de uso gratuita, temporal, revocable y no exclusiva del Sitio Web, para que pueda cotizar los seguros ofrecidos por las Aseguradoras y gestionar la contratación del producto que escoja.

El Sitio Web está dirigido a personas mayores de 18 años con capacidad legal para contratar. Al usarlo, el Usuario declara cumplir ese requisito.

El Usuario se obliga a no:

- Suministrar datos falsos, inexactos o de terceros sin su autorización previa, expresa e informada.
- Realizar cotizaciones repetitivas, automatizadas o con datos falsos.
- Suplantar la identidad de otra persona o falsear su relación con ella.
- Utilizar el Sitio Web con fines fraudulentos, o para obtener coberturas sobre riesgos ya ocurridos o inexistentes.
- Descompilar, descomponer o efectuar ingeniería inversa del Sitio Web, ni emplear medios automatizados de extracción masiva de información.
- Publicar o reproducir el contenido del Sitio Web en cualquier soporte de acceso público sin autorización escrita.
- Interferir con el funcionamiento del sitio, introducir código malicioso o intentar acceder a áreas restringidas.

La Agencia no será responsable por los resultados de las cotizaciones que se realicen en contravía de lo indicado en esta cláusula, y podrá suspender o cancelar el acceso de quien la incumpla, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan. El uso fraudulento de un seguro puede constituir los delitos de estafa y fraude procesal tipificados en el Código Penal colombiano.

4. Cotizaciones: alcance y vigencia

Para cotizar, el Usuario deberá suministrar los datos que se le soliciten. Los valores, coberturas y condiciones mostrados son **estimaciones preliminares y no vinculantes**, calculadas con la información suministrada por el Usuario y con la información disponible en los sistemas de cada Aseguradora al momento de la consulta.

- Cualquier modificación en los datos suministrados puede conllevar una modificación en la cotización.
- Una cotización no obliga a la Aseguradora a expedir la póliza ni a mantener el valor cotizado.
- Las cotizaciones estarán vigentes por el tiempo que indique cada Aseguradora y, en todo caso, por un máximo de cinco (5) días calendario contados desde su expedición.
- El valor definitivo de la prima solo se conoce cuando la Aseguradora acepta el riesgo y liquida la póliza.

5. Deber de información veraz del Usuario

El Usuario garantiza que los datos que suministra son exactos y veraces. La declaración del estado del riesgo es responsabilidad exclusiva de quien contrata el seguro.

Advertencia legal: conforme al artículo 1058 del Código de Comercio, la reticencia o la inexactitud sobre hechos que, de haberse conocido, habrían llevado a la Aseguradora a no contratar o a hacerlo en condiciones distintas, produce la NULIDAD RELATIVA del contrato de seguro. En ese caso el Usuario puede perder la cobertura y la Aseguradora puede negar la indemnización.

La Agencia traslada a la Aseguradora la información tal como el Usuario la entrega y no está obligada a verificarla. La Agencia no responde por las consecuencias de una declaración inexacta, incompleta o falsa imputable al Usuario.

6. Proceso de contratación y validez del contrato de seguro

01 El Usuario solicita una cotización a través del Sitio Web o de los canales de atención.

02 La Agencia traslada la solicitud a las Aseguradoras con convenio y presenta las opciones disponibles.

03 El Usuario escoge una opción dentro del plazo de vigencia de la cotización y envía la documentación que se le solicite, incluidos los formularios de conocimiento del cliente propios del sector asegurador y, cuando el ramo lo exija, el agendamiento de la inspección del bien asegurado.

04 Con la documentación completa, la Agencia lo comunica a la Aseguradora, que evalúa y acepta o rechaza el riesgo.

05 Aceptado el riesgo, la Aseguradora expide la póliza y define el medio de pago de la prima.

El Usuario entiende y acepta que el retardo en el envío de la documentación puede acarrear la modificación de las coberturas, condiciones o valores presentes en la cotización, y que la Agencia no responde por los perjuicios que esos cambios puedan generar.

El contrato de seguro únicamente existirá y será válido a partir de la expedición de la póliza. Ninguna comunicación de la Agencia —correo, mensaje de WhatsApp, cotización o número de radicado— constituye cobertura. Solo serán válidas las condiciones que aparezcan en la carátula de la póliza y en su clausulado.

En cualquier momento un asesor de la Agencia podrá contactar al Usuario por los canales que este haya suministrado, para acompañarle en la gestión del contrato de seguro. Ese contacto se realizará dentro de los días y horarios permitidos por la Ley 2300 de 2023.

7. Pago de la prima y devoluciones

HelPrime no recauda primas, no participa en el proceso de pago, no recibe los dineros pagados por los Usuarios y no almacena datos de tarjetas de crédito o débito.

Cuando se habilite el pago en línea, el Sitio Web únicamente pondrá a disposición del Usuario un **enlace de pago generado por la Aseguradora** o por el recaudador que esta designe. El pago se perfecciona directamente entre el Usuario y la Aseguradora, en el entorno de esta.

- La custodia y seguridad de los datos financieros corresponde al operador de pago de la Aseguradora.
- Las devoluciones, reversiones o correcciones de cobros se tramitan ante la Aseguradora o el recaudador que recibió el dinero. La Agencia puede acompañar el trámite, pero no puede devolver sumas que no ha recibido.
- El derecho de retracto y la reversión del pago previstos en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011 se ejercen frente al proveedor que recibió el pago, en los términos y con las excepciones que la propia ley

establece.

- La Agencia no cobra honorarios al Usuario: su remuneración es la comisión que reconoce la Aseguradora y no incrementa el valor de la prima.

El Usuario entiende y acepta que, conforme al artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima produce la terminación automática del contrato de seguro y da derecho a la Aseguradora a exigir la prima devengada y los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

8. Protección de datos personales

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, la Agencia ha adoptado un Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales y un Aviso de Privacidad, que forman parte integral de estos Términos y pueden consultarse en [/legal/manual-de-politicas](#) y [/legal/aviso-de-privacidad](#).

La Agencia, en condición de Responsable, efectúa el Tratamiento de los datos personales suministrados por los Usuarios únicamente dentro de las finalidades contempladas en dichos documentos. La autorización se otorga mediante la casilla dispuesta en cada formulario, y no se entiende otorgada por el solo hecho de navegar el Sitio Web.

Conforme a la Ley 2300 de 2023, el Usuario puede solicitar en cualquier momento que se suspendan las comunicaciones comerciales dirigidas a él, sin que ello afecte las comunicaciones necesarias para atender una solicitud en curso.

9. Régimen de garantías y responsabilidad

La Agencia velará por alcanzar la mayor disponibilidad y continuidad posible del Sitio Web y adopta medidas de protección frente a ataques informáticos. El Sitio Web se ofrece «tal como está»; la Agencia no garantiza operación ininterrumpida ni libre de errores y puede suspenderlo por mantenimiento o razones técnicas.

La Agencia responde por el cumplimiento diligente de sus deberes de intermediación. Dentro de los límites que permite la ley colombiana, **no responde** por:

- Las decisiones de suscripción, condiciones de cobertura, exclusiones, deducibles o negativas de pago de las Aseguradoras.
- El pago de indemnizaciones derivadas de un siniestro, que corresponde exclusivamente a la Aseguradora.
- Los perjuicios derivados de información inexacta, incompleta o falsa suministrada por el Usuario.
- La imposibilidad de acceder al Sitio Web por causas ajenas a su control, incluidas fallas de conectividad, de terceros proveedores o eventos de fuerza mayor.
- El contenido, las prácticas de privacidad o la disponibilidad de sitios de terceros enlazados desde el Sitio Web.

Estas limitaciones no cubren el dolo ni la culpa grave de la Agencia, ni los derechos irrenunciables que la ley reconoce al consumidor. Ninguna cláusula de este documento debe interpretarse como una renuncia a esos derechos.

10. Propiedad intelectual

La marca HelPrime, su logotipo, su mascota, los textos, el diseño, el código fuente y demás elementos del Sitio Web son propiedad de VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA o se usan bajo licencia, y están protegidos por la Decisión Andina 486 de 2000 y por la Ley 23 de 1982.

Los logotipos y marcas de las Aseguradoras pertenecen a sus titulares y se muestran únicamente para identificar a las compañías con las que existe relación comercial. Su presencia no implica patrocinio ni respaldo de esas compañías sobre el Sitio Web.

11. Comunicaciones y notificaciones

Cualquier información que deba darse a conocer a los Usuarios podrá comunicarse a través de los canales dispuestos por la Agencia. Las comunicaciones y notificaciones dirigidas a la Agencia deberán enviarse a la dirección de notificaciones indicada en la cláusula 1 o al correo electrónico de contacto publicado en el Sitio Web.

De conformidad con la Ley 527 de 1999, las comunicaciones cursadas por medios electrónicos tienen plena validez y fuerza probatoria entre las partes.

12. Peticiones, quejas y reclamos

El Usuario puede presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por los canales descritos en /legal/pqrs, donde se indican también los plazos legales de respuesta.

Las reclamaciones relativas al contrato de seguro —cobertura, siniestros, primas— deben presentarse ante la Aseguradora correspondiente, que como entidad vigilada cuenta con su propio Defensor del Consumidor Financiero. La Agencia acompaña y canaliza el trámite, pero no lo sustituye.

13. Modificación de los Términos y Condiciones

La Agencia puede modificar estos Términos para ajustarlos a cambios normativos, operativos o de servicio. La versión vigente es siempre la publicada en el Sitio Web, con su número de versión y fecha de entrada en vigor.

Las modificaciones sustanciales se informarán con al menos **quince (15) días calendario** de anticipación mediante aviso visible en el Sitio Web o comunicación al correo registrado. El uso del Sitio Web con posterioridad a esa fecha implica la aceptación de la nueva versión. Las modificaciones no afectan los contratos de seguro ya perfeccionados.

14. Cesión

El Usuario no podrá ceder su posición en estos Términos y Condiciones. La Agencia podrá cederla en caso de fusión, escisión, transformación, cambio de control societario o transferencia del establecimiento de comercio, informando previamente al Usuario y sin que la cesión implique un desmejoramiento de sus derechos.

15. Ley aplicable y solución de controversias

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a la ley de la República de Colombia. Toda controversia se someterá a los jueces de la República.

Antes de acudir a la vía judicial, las partes intentarán una conciliación extrajudicial en derecho ante un centro de conciliación legalmente autorizado del domicilio de la Agencia, en los términos de la Ley 640 de 2001, cuando la ley la exija como requisito de procedibilidad.

Lo anterior no limita el derecho del consumidor a acudir directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio, ni el de acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia frente a la conducta de una entidad vigilada. Esas competencias no se excluyen por contrato.

16. Divisibilidad e integridad

Si una autoridad competente declara ineficaz, nula o inaplicable alguna cláusula de este documento, las demás conservarán plena validez y la cláusula afectada se entenderá sustituida por la disposición legal que corresponda.

Este documento, junto con el Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, la Política de Cookies y el procedimiento de PQRS, constituye el acuerdo íntegro entre el Usuario y la Agencia respecto del uso del Sitio Web. Versión 1.0, vigente desde el 11 de agosto de 2026.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

Código de Comercio, artículos 1036 a 1162 y 1340 a 1348

Decreto 663 de 1993, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículos 40 y 41

Ley 527 de 1999, mensajes de datos y comercio electrónico

Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015

Ley 2300 de 2023